ધી અમદાવાદ ડીસ્ટ્રીકટ કો-ઓપરેટીવ બેંક લીમીટેડની
સેફ ડીપોઝીટ લોકર્સ માટેની પોલીસી

પ્રસ્તાવના

બેંક દ્વારા તેના ગ્રાહકોને સેફ ડીપોઝીટ લોકર સુવિધા આપવામાં આવે છે. અગાઉ બેંક દ્વારા RBI/NABARD ની ગાઈડ લાઈન સંદર્ભે પોલીસી બનાવેલ જે હાલ અમલમાં છે. તાજેતરમાં રીઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા લોકર સંચાલન સબંધી રીવાઈઝડ ગાઈડલાઈન (DOR.LEG.REC/40/09.07.005/2021-22 dated 18/08/2021) જાહેર કરવામાં આવેલ છે તે અનુસાર લોકરના સુચારુ સંચાલન માટે અગાઉની પોલીસી જે હાલ અમલમાં છે તેમાં RBI ની રીવાઈઝડ ગાઈડલાઈન મુજબ હવેથી નીચે પ્રમાણેની પોલીસી અમલમાં રહેશે.

આ પોલીસીનો હેતુ બેંક દ્વારા ગ્રાહકોને આપવામાં આવતી સેફ ડીપોઝીટ લોકર સેવાના સંચાલનના અસરકારક નિરીક્ષણ અને યોગ્ય જોખમ સંચાલન પદ્ધતિઓ અપનાવવા માટે દિશાનીર્દેશ અને માર્ગદર્શન પ્રદાન કરવાનો છે. જે અનુસાર **સુધારેલી સૂચનાઓ 1 જાન્યુઆરી, 2022 થી અમલમાં આવશે** તથા નવા અને હાલના તમામ સેફ ડીપોઝીટ લોકર્સ અને સેફ કસ્ટડી આર્ટિકલની સુવિધા મેળવનાર ગ્રાહકોને લાગુ પડશે.

નવી પોલીસીના મુદ્દાઓ તથા તેના અમલીકરણની માર્ગદર્શિકા નીચે પ્રમાણે છે

સેફ ડિપોઝિટ લોકર / સેફ કસ્ટડી આર્ટીકલ સુવિધા- સુધારેલી સૂચનાઓ

પેરા નં.	વિગત
	ભાગ 1: લોકર્સ માટે ગ્રાહક કસ્ટમર ડ્યુ ડીલીજન્સ (CDD)
1	કસ્ટમર ડ્યુ ડીલીજન્સ
	ભાગ 2: લોકર ફાળવણી
2.1	મોડેલ લોકર કરાર
2.2	લોકર ભાડું
	ભાગ 3: ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર અને સુરક્ષા ધોરણો
3.1	સ્ટ્રોંગ રૂમ/તિજોરીની સુરક્ષા
3.2	લોકર ધોરણો
	ભાગ 4: લોકર ઓપરેશન
4.1	ગ્રાહકો દ્વારા નિયમિત લોકર ઓપરેશન
4.2	બેંક દ્વારા આંતરિક નિયંત્રણો
	ભાગ 5: નામાંકન સુવિધા અને દાવાઓનું સમાધાન
5.1	નામાંકન સુવિધા
5.2	ગ્રાહકના મૃત્યુના કિસ્સામાં દાવાઓનું સમાધાન
5.3	સેફ ડિપોઝિટ લોકરની એક્સેસ / સલામત કસ્ટડી આર્ટીકલ પરત આપવા
	ભાગ 6: લોકર બંધ કરવું અને વસ્તુઓ પરત કરવી
6.1	ગ્રાહકની વિનંતી પર લોકર સામગ્રી પરત કરવી
6.2	કોઈપણ લો એન્ફોર્સમેન્ટ ઓથોરિટી દ્વારા લોકર અને બેંકની સેફ કસ્ટડીમાં રહેલ સમાવિષ્ટોનું એટેચમેન્ટ અને રીકવરી
6.3	લોકર ભાડું ન ચૂકવવાને કારણે બેન્ક દ્વારા લોકર સામગ્રીનું ડીસ્ચાર્જ
6.4	જો લોકર લાંબા સમય સુધી નિષ્ક્રિય રહે તો લોકર સમાવિષ્ટોનું ડીસ્ચાર્જ
	ભાગ 7: વળતરની પોલીસી / બેંક માટે જવાબદારી
7	બેંકની જવાબદારી

7.1	ભૂકંપ, પૂર, વાવાઝોડું, વીજળી વગેરે જેવી કુદરતી આફતો અથવા ગ્રાહકની એકદમ બેદરકારીને કારણે ઉભી થતી બેંકની જવાબદારી
7.2	આગ, ચોરી, ઘરફોડ ચોરી, લૂંટ જેવી ઘટનાઓથી ઉદભવતી બેંકની જવાબદારી, બેંકના કર્મચારીઓ છેતરપિંડીના કિસ્સામાં થતી જવાબદારી
	ભાગ **8: જોખમ વ્યવસ્થાપન, પારદર્શિતા અને ગ્રાહક માર્ગદર્શન**
8.1	શાખા વીમા પોલીસી
8.2	ગ્રાહક દ્વારા લોકર સામગ્રીનો વીમો
8.3	ગ્રાહક માટે માર્ગદર્શન અને પ્રચાર
8.4	બોર્ડ મંજૂર કરેલી પોલીસી અને એસઓપી

ભાગ I: લોકર્સ માટે કસ્ટમર ડ્યુ ડીલીજન્સ (CDD)

1. કસ્ટમર ડ્યુ ડીલીજન્સ

1.1 **બેંકના હાલના ગ્રાહકો** - કે જેમણે લોકર સુવિધા માટે અરજી કરી હોય, અને જેઓ સી.ડી.ડી. (કસ્ટમર ડ્યુ ડીલીજન્સ) માપદંડ તથા માસ્ટર ડાયરેક્શન-તમારા ગ્રાહકને જાણો (KYC) નિર્દેશો, 2016 (સમયાંતરે અપડેટ કર્યા પ્રમાણે) સાથે સંપૂર્ણ રીતે સુસંગત થતા હોય તેમને સેફ ડિપોઝિટ લોકર/ સેફ કસ્ટડી આર્ટીકલ ની સુવિધાઓ આપી શકાશે.

1.2 **નવા ગ્રાહકો -** કે જેઓ બેંક સાથે અન્ય કોઈ બેંકિંગ સંબંધો ધરાવતા નથી તેમને પણ સીડીડી (**કસ્ટમર ડ્યુ ડીલીજન્સ**) માપદંડ તથા માસ્ટર ડાયરેક્શન-તમારા ગ્રાહકને જાણો (KYC) નિર્દેશો, 2016 (સમયાંતરે અપડેટ કર્યા પ્રમાણે) નું પાલન કર્યા પછી સેફ ડીપોઝીટ લોકર / સેફ કસ્ટડી આર્ટીકલ ની સુવિધાઓ આપી શકાશે. લોકર ભાડે લેતા હોય તેવા તમામ ગ્રાહકોના અધિકારો અને ક્ષમતાઓ માટે યોગ્ય કસ્ટમર ડ્યુ ડીલીજન્સ હાથ ધરવાનું રહેશે.

1.3 બેંક દ્વારા લોકર કરારમાં કલમ સામેલ કરેલ છે કે "લોકર-ભાડે રાખનારે સેફ ડિપોઝિટ લોકરમાં કોઈપણ ગેરકાયદેસર કે જોખમી પદાર્થ રાખવો નહીં. જો બેંક ને કોઈ ગ્રાહક દ્વારા સેફ ડિપોઝિટ લોકરમાં કોઈ ગેરકાયદેસર કે જોખમી પદાર્થ રાખેલ હોવાની શંકા થશે, તો બેંકને આવા ગ્રાહક સામે યોગ્ય પગલાં લેવાનો અધિકાર છે.

1.4 શાખાએ લોકર ઓપરેટ કરનાર અને લોકર-ભાડે રાખનાર દ્વારા અધિકૃત કરેલ વ્યક્તિના તાજેતરના પાસપોર્ટ સાઇઝ ફોટોગ્રાફ્સ મેળવવાના રહેશે અને શાખામાં જાળવવામાં આવતા રેકોર્ડ સાથે યોગ્ય રીતે જાળવવાના રહેશે.

ભાગ 2 : લોકર ફાળવણી

2. ગ્રાહકોને લોકરની પસંદગી કરવામાં સરળતા રહે તે માટે, બેંક દ્વારા, ખાલી લોકરની શાખા મુજબની યાદી, તેમજ કોર બેન્કિંગ સિસ્ટમ (સીબીએસ) માં WAITING LIST અથવાતો આરબીઆઈ દ્વારા જારી કરાયેલ સાયબર સિક્યુરિટી ફ્રેમવર્ક સાથે સુસંગત હોય તેવી અન્ય કોઈ કોમ્પ્યુટરાઈઝ્ડ સિસ્ટમમાં જાળવવાની રહેશે. લોકરની ફાળવણીમાં પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે જો લોકર ફાળવણી માટે ઉપલબ્ધ ન હોય તો શાખાએ લોકર ફાળવવા માટેની તમામ અરજીઓ સ્વીકારી તેની રસીદ ગ્રાહકોને વેઇટીંગ લિસ્ટ નંબર સાથે આપવાની રહેશે.(શાખાએ આ માટે રજીસ્ટર રાખવું અને ઓન-લાઈન પણ રેકોર્ડ રાખવાનો રહેશે)

2.1 મોડેલ લોકર કરાર

2.1.1 શાખાએ સેફ ડિપોઝિટ લોકર માટે બેન્કના બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરેલ લોકર કરાર નો ઉપયોગ કરવાનો રહેશે (જેની નકલ સાથે સામેલ છે) તથા આ હેતુ માટે, આઇબીએ (IBA) દ્વારા ઘડવામાં આવનાર મોડેલ લોકર કરારને અપનાવી શકે છે. આ

કરાર સુધારેલી સૂચનાઓ અને આ સંદર્ભે માનનીય સુપ્રીમ કોર્ટના નિર્દેશો સાથે સુસંગત રહેશે. બેંન્ક લોકર કરારમાં કોઈપણ અન્યાયી શરતો શામેલ નહી કરે તથા, કરારની શરતો બેંકના હિતોનું રક્ષણ કરવા માટે જરૂરીયાત કરતા વધારે જટિલ નહી હોય. <u>શાખાઓ 1 જાન્યુઆરી, 2023 સુધીમાં હાલના લોકર ગ્રાહકો સાથેના તેમના લોકર કરારનું સુધારેલ લોકર કરાર મુજબ નવીનીકરણ કરવાનું રહેશે.</u>

2.1.2 શાખા જયારે ગ્રાહકને લોકર ફાળવે છે ત્યારે, શાખા એ ગ્રાહક સાથે કરાર કરે છે, જે કરાર એટલે કે “લોકર એગ્રીમેન્ટ” પર યોગ્ય રકમનો સ્ટેમ્પ લગાવેલ હોવો જોઈએ અને આ કરારની એક નકલ લોકર-હાયરરને તેના અધિકારો અને જવાબદારીઓ જાણવા માટે આપવાની રહેશે. **<u>કરારની મૂળ નકલ બેંકની શાખા પાસે જ રાખવામાં આવશે.</u>**

2.2 લોકર ભાડું

2.2.1 શાખાને જો આવી સંભવિત પરિસ્થિતિઓનો સામનો કરવાનો થાય “કે જેમાં લોકર ભાડે રાખનાર ન તો લોકર ઓપરેટ કરે અને ન ભાડું ચૂકવે, તો આવી પરિસ્થિતિને પહોચી વળવા તથા <u>લોકર ભાડાની તાત્કાલિક વસુલાત કરવા માટે, શાખાને લોકરની ફાળવણી સમયે ગ્રાહક પાસેથી ટર્મ ડિપોઝિટ મેળવવાની છૂટ આપવામાં આવે છે, જે ટર્મ ડીપોઝીટ ત્રણ વર્ષનું ભાડું અને લોકર તોડવાના ચાર્જને આવરી લેશે.</u> જોકે, શાખાઓ દ્વારા હાલના લોકર ધારકો અથવા સંતોષકારક ઓપરેટિવ એકાઉન્ટ ધરાવતા લોકો પાસેથી આવી થાપણોનો આગ્રહ રાખવામાં આવશે નહીં. લોકર સુવિધાની ફાળવણીમાં જેની ખાસ પરવાનગી આપવામાં આવી છે તેના કરતા વધારે મુદતની થાપણો મેળવવી તેને પ્રતિબંધિત પ્રથા તરીકે ગણવામાં આવશે.

2.2.2 જો લોકર ભાડું અગાઉથી લઈ લેવામાં આવેલ હોય અને ગ્રાહક દ્વારા લોકર સરેન્ડર કરવામાં આવે તો, એડવાન્સ ભાડામાંથી પ્રમાણસરની રકમ ગ્રાહકને પરત કરવામાં આવશે.

2.2.3 જો શાખાનું મર્જર/બંધ/સ્થાનાંતરણ જેવી કોઈ પરિસ્થિતિ ઉદ્ભવે, તો શાખા દ્વારા લોકર્સના ભૌતિક સ્થાનાંતરણની માહિતી આપતી જાહેર સૂચના બે અખબારો (એક સ્થાનિક દૈનિકમાં સ્થાનિક ભાષામાં) માં આપવાની રહેશે તથા ગ્રાહકોને ઓછામાં ઓછા બે મહિના પહેલા સુવિધા બદલવા અથવા બંધ કરવાના વિકલ્પો આપવાના રહેશે. કુદરતી આફતો અથવા તો અન્ય કોઈ કટોકટીની પરિસ્થિતિને કારણે થતા આકસ્મિક સ્થળાંતરના કિસ્સામાં, શાખાએ તેના ગ્રાહકોને વહેલામાં વહેલી તકે આવા સ્થળાંતર અંગે યોગ્ય રીતે જાણ કરવાના પ્રયત્નો કરવાના રહેશે.

<u>ભાગ - 3: ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર અને સુરક્ષાના ધોરણો</u>

3.1 <u>સ્ટ્રોંગ રૂમ/વોલ્ટ સુરક્ષા</u>

3.1.1 જ્યાં લોકર સુવિધા રાખવામાં આવી છે તે વિસ્તારમાં/લોકર રૂમમાં ગેર કાયદેસરનો પ્રવેશ અટકાવવા માટે હેડ

ઓફીસ/શાખા દ્વારા જરૂરી પગલાં લેવાના રહેશે. લોકર-ભાડે રાખનાર સિવાયની વ્યક્તિ દ્વારા એસેસીબીલીટીના જોખમોનું મૂલ્યાંકન કરી, તેને શાખાના રેકોર્ડ પર રાખવાનું રહેશે. શાખામાં લોકર રૂમ/વોલ્ટમાં પ્રવેશવા તથા બહાર નીકળવાનો એક જ નિર્ધારિત રસ્તો હોવો જોઈએ. લોકર જ્યાં રાખવામાં આવે છે તે સ્થળ વરસાદ/પૂરના પાણીના પ્રવેશથી પૂરતું સુરક્ષિત હોવું જોઈએ. જેથી આકસ્મિક પરિસ્થિતિઓમાં લોકર્સને થતા નુકસાન સામે રક્ષણ મળી રહે. આગના જોખમોનું પણ મૂલ્યાંકન કરવું અને ઘટાડવું. શાખા દ્વારા બેન્કની પોલીસી મુજબ, જોખમોને ઓળખવા અને જરૂરી સુધારા હાથ ધરવા માટે નિયમિતપણે જરૂરી એન્જિનિયરિંગ / સલામતીના ધોરણોની ચકાસણી કરવાની રહેશે.

3.1.2 શાખામાં લોકર્સ જ્યાં હોય તે વિસ્તાર હમેશ માટે પૂરતો સુરક્ષિત રહેવો જોઈએ. શાખાએ તેના રિસ્ક મૂલ્યાંકન મુજબ જો જરૂરી હોય તો એક્સેસ કંટ્રોલ સિસ્ટમ સ્થાપિત કરવી , જે કોઈપણ અનધિકૃત પ્રવેશને રોકી શકે અને લોકર રૂમમાં થતા પ્રવેશનો ડિજિટલ રેકોર્ડ પણ રાખી શકાય**. બેન્કની આંતરિક** સુરક્ષા પોલીસી મુજબ, શાખાએ સ્ટ્રોંગ રૂમમાં પ્રવેશ અને બહાર નીકળવાની જગ્યાએ તથા સીસીટીવી કેમેરા હેઠળના સામાન્ય વિસ્તારોને આવરી લેતું રેકોર્ડિંગ ઓછામાં ઓછા 180 દિવસના સમય સુધીનું સાચવી રાખવાનું રહેશે. જો કોઈ ગ્રાહકે બેંકને કે પોલીસને ફરિયાદ કરી હોય કે તેનું/તેણીનું લોકર તેની/તેણીની જાણ અને સત્તા વિના ખોલવામાં આવેલ છે, અથવા તો કોઈ ચોરી અથવા સુરક્ષા ભંગ જણાય છે, તો પોલીસ તપાસ પૂર્ણ ન થાય ત્યાં સુધી શાખાએ સીસીટીવી રેકોર્ડિંગ સાચવવાનું રહેશે.

3.1.3 સિક્યોરીટી એરેન્જમેન્ટ ને સારી રીતે પ્રસ્થાપિત કરેલ હોવી જોઈએ અને સંબંધિત કર્મચારીઓને આ પ્રક્રિયામાં યોગ્ય રીતે તાલીમ આપવી. બેન્કના આંતરિક ઓડિટરોએ આ તમામ પ્રક્રિયાઓનું ચુસ્તપણે પાલન કરવામાં આવે છે કે નહી તે જોવાનું રહેશે.

3.2 લોકરને લગતા ધોરણો

3.2.1 શાખામાં સ્થાપિત કરવામાં આવનાર તમામ નવા મિકેનિકલ લોકર્સ બ્યુરો ઓફ ઇન્ડિયન સ્ટાન્ડર્ડ્સ (BIS) અથવાતો આ સંદર્ભે લાગુ પડતા નિર્ધારિત મૂળભૂત ધોરણો / માપદંડોને અનુરૂપ રહેશે.

3.2.2 લોકર ઓપરેશનના વ્યવહારોની નોંધ(લોગ)ને સાચવવા માટે સિસ્ટમ સક્ષમ હોવી જોઈએ. શાખાએ IT તથા ડેટા પ્રોટેક્શનને લગતી સ્ટેચ્યુટરી ગાઈડલાઈન/રેગ્યુલેટરી ગાઈડલાઈન નું પાલન કરવાનું રહેશે.

3.2.3 કાયદાકીય જરૂરીયાતને ધ્યાને રાખી, શાખાએ લોકર માલિકીની ઓળખ માટે તમામ લોકરની ચાવીઓ પર બેંક / શાખાનો ઓળખ કોડ એમ્બોસ કરેલ હોવો જોઈએ. વધુમાં, લોકરના કસ્ટોડિયને નિયમિત/સમયાંતરે, શાખામાં રાખેલ ચાવીઓ યોગ્ય સ્થિતિમાં છે તેની ખાતરી કરવાની રહેશે. લોકર ભાડે રાખનારને બેન્ક દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલી ચાવીથી જ લોકર ઓપરેટ કરવાની પરવાનગી આપવી, જો કે લોકરમાં એવી કોઈ સુવિધા હોય તો ગ્રાહકને તેના પોતાના વધારાના પેડલોકનો

ઉપયોગ કરવાની મંજૂરી આપી શકાશે.

<u>ભાગ 4: લોકર ઓપરેશન</u>

4.1 <u>ગ્રાહકો દ્વારા નિયમિત લોકર ઓપરેશન</u>

4.1.1 લોકર ભાડે રાખનાર અને/ અથવા તેના દ્વારા યોગ્ય રીતે અધિકૃત કરેલ વ્યક્તિઓને જ, તેમની ઓળખની યોગ્ય ચકાસણી કરી અને શાખાના સંબંધિત અધિકારીઓ દ્વારા, અધિકૃતતાનું રેકોર્ડિંગ કર્યા પછી જ લોકર ઓપરેટ કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે. શાખા દ્વારા લોકર-ભાડે રાખનારાઓનો તારીખ અને સમય (ચેક-ઇન અને ચેક-આઉટ સમય બંને) પ્રમાણે લોકર ખોલવા અને બંધ કરવાનો સહી સાથેનો તમામ વ્યક્તિઓનો રેકોર્ડ જાળવવાનો રહેશે. લોકર-ભાડે રાખનારાઓ અથવા <u>બેન્કના સ્ટાફ સહિત અન્ય કોઈ વ્યક્તિ દ્વારા વોલ્ટ રૂમમાં પ્રવેશ માટે, પ્રવેશ અને બહાર નીકળવાનું રજિસ્ટર રેકોર્ડમાં યોગ્ય જગ્યાએ તેમના હસ્તાક્ષરો સાથે જાળવવાનું રહેશે.</u>

4.1.2 લોકર એક્સેસ કરાવતી વખતે શાખાના અધિકારીએ પ્રથમ કી / પાસવર્ડ અનલોક કર્યા પછી ત્યાં હાજર રહેવાનું નથી. જ્યારે એક કરતા વધુ ગ્રાહકો એક જ સમયે લોકર એક્સેસ કરતા હોય, ત્યારે શાખાએ લોકર-ભાડે રાખનારાઓ માટે પૂરતી ગોપનીયતા(પ્રાઈવેસી) રહે તે સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે.

4.1.3 લોકર જયારે ગ્રાહક દ્વારા ઓપરેટ કરવામાં આવે ત્યારે તે લોકરના ઓપરેશનની તારીખ અને સમય સાથેની વિગત, તે દિવસના EOD (એન્ડ ઓફ ધી ડે) પહેલા ગ્રાહકના રજિસ્ટર્ડ ઇમેઇલ આઇડી અને ગ્રાહકના મોબાઇલ નંબર પર ઇમેઇલ અને એસએમએસ અલર્ટ બેંક દ્વારા મોકલવામાં આવશે.

4.2 <u>બેંક દ્વારા આંતરિક નિયંત્રણો</u>

4.2.1 જ્યારે પણ ભાડે રાખનાર દ્વારા લોકર સરેન્ડર કરવામાં આવે, ત્યારે તાળાઓના આંતર પરિવર્તનની (ઇન્ટર ચેઈન્જ) વ્યવસ્થા કરવાની રહેશે. ખાલી લોકરની ચાવી સીલબંધ પરબિડીયાઓમાં રાખવાની રહેશે. ડુપ્લિકેટ માસ્ટર કી બેંકની હેડ ઓફિસમાં જમા કરાવવાની રહેશે. માસ્ટર કીની જોઈન્ટ કસ્ટડીનો યોગ્ય રેકોર્ડ હોવો જોઈએ. જોઈન્ટ કસ્ટોડીયન સિવાયના અન્ય અધિકારી દ્વારા સરેન્ડર કરેલા/ખાલી લોકર્સ અને તેમની ચાવીઓનું સમયાંતરે સરપ્રાઈઝ ચેકીંગ કરવાનું રહેશે આવી ચકાસણીના રેકોર્ડ સાચવવાના રહેશે.

4.2.2 શાખાએ લોકર રજિસ્ટર અને લોકર કી રજિસ્ટર સીબીએસ અથવા રિઝર્વ બેંક દ્વારા બહાર પાડવામાં આવેલ સાયબર સિક્યુરિટી ફ્રેમવર્ક સાથે સુસંગત હોય તેવી અન્ય કોઈ કોમ્પ્યુટરાઈઝડ સિસ્ટમમાં જાળવવાનું રહેશે. લોકરની ફાળવણીમાં કોઈપણ પ્રકારના ફેરફારના કિસ્સામાં લોકર રજિસ્ટર અપડેટ કરવાનું રહેશે.

4.2.3 <u>લોકર ઓપરેશન પછી લોકર યોગ્ય રીતે બંધ છે કે કેમ શાખાના કસ્ટોડિયને ચેક કરવાનું રહેશે</u>. જો લોકર ઓપરેટ કર્યા બાદ ગ્રાહક દ્વારા લોકર બંધ કરવામાં આવેલ ન હોય તો, લોકર નું લોક તાત્કાલિક બંધ કરી દેવું અને લોકર-ભાડે રાખનારને તાત્કાલિક રજીસ્ટર કરેલ ઈ-મેલ દ્વારા અથવા રજીસ્ટર કરેલ મોબાઈલ પર એસએમએસ દ્વારા, અથવા પત્ર દ્વારા જાણ કરવાની રહેશે જેથી તેઓ લોકરમાં રાખેલ સામગ્રીમાં કોઈપણ ફેરફાર હોય તો ચકાસી શકે. કસ્ટોડિયને ગ્રાહક દ્વારા લોકરને યોગ્ય રીતે બંધ ન કરવાના અને બેંક દ્વારા તારીખ અને સમય સાથે બંધ કરવાની ઘટનાની રજિસ્ટરમાં નોંધ કરવાની રહેશે. વધુમાં, લોકર્સ યોગ્ય રીતે બંધ છે તેવી ખાતરી કરવા માટે લોકર રૂમનો કસ્ટોડિયન દિવસના અંતે લોકર રૂમની ફીઝીકલ તપાસ કરશે અને બેંકિંગના સમય પછી કોઈ વ્યક્તિ અજાણતાથી લોકર રૂમમાં ફસાઈ ન જાય તેની પણ ખાતરી કરવાની રહેશે.

<u>ભાગ 5</u> : <u>નામાંકન સુવિધા (નોમીનેશન ફેસેલીટી) અને દાવાઓની ચુકવણી (ક્લેમ સેટલમેન્ટ)</u>

5.1 <u>નામાંકન સુવિધા (નોમીનેશન ફેસેલીટી)</u>

5.1.1 બેન્કિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ 1949, ની કલમ 45-ZC થી 45-ZF અને બેન્કિંગ કંપનીઓ (નોમિનેશન) નિયમો 1985/કો-ઓપરેટીવ બેન્કસ (નોમીનેશન) રુલ 1985 ની કલમ ની જોગવાઈઓ અનુસાર શાખાએ સેફ ડિપોઝિટ લોકર્સ અને સેફ કસ્ટડી આર્ટીકલ્સના કિસ્સામાં નામાંકન સુવિધા (નોમીનેશન ફેસેલીટી) આપવાની રહેશે. જો નોમિની સગીર હોય તો, બેન્ક ખાતા માટે જે નિર્ધારિત પ્રક્રિયા છે તેને શાખા દ્વારા અનુસરવાની રહેશે. ગ્રાહક દ્વારા પ્રમાણિત, નોમિનીનો પાસપોર્ટ સાઇઝ ફોટો, ગ્રાહકો પાસેથી, <u>**જો આપવા તૈયાર હોય તો**,</u> મેળવી લેવાનો રહેશે અને રેકોર્ડમાં સાચવવાનો રહેશે.

5.1.2 બેન્કિંગ કંપનીઓ (નોમિનેશન) નિયમો 1985, તથા સહકારી બેંકો (નોમિનેશન) નિયમો 1985, હેઠળ નિર્ધારિત વિવિધ ફોર્મ્સમાં, જો લોકર ધારક અંગુઠો કરતા હોય તો અંગૂઠાની છાપ(ઓ) ને બે સાક્ષીઓ દ્વારા પ્રમાણિત કરવી જરૂરી રહેશે. ખાતાધારકોના હસ્તાક્ષરો હોય ત્યાં સાક્ષીઓ દ્વારા પ્રમાણિત કરવાની કોઈ જરૂર નથી.

5.1.3 નોમિનેશન, રદ અને / અથવા નોમિનેશનના ફેરફારની નોંધણી કરવા માટે શાખાએ જરૂરી ફોર્મ્સ ગ્રાહકને ઉપલબ્ધ કરાવવા અને જરૂરી નોંધ કરવાની રહેશે.

5.1.4 લોકર ધારક દ્વારા નોમીનેશન રદ કરવા/બદલવા/ અથવા ઉમેરવા માટે યોગ્ય રીતે ભરેલા ફોર્મને સ્વીકારી તેની રસીદ આપવાની રહેશે. ગ્રાહકો માંગણી ન કરતા હોય તો પણ આવી રસીદ તમામ ગ્રાહકોને આપવાની રહેશે.

5.2 <u>ગ્રાહકના મૃત્યુના કિસ્સામાં દાવાઓનું ચુકવણું (ક્લેમ સેટલમેન્ટ)</u>

5.2.1 મૃતકોના દાવાઓના સમાધાન માટે અને રાજ્ય અને જિલ્લા સહકારી બેંકોના કિસ્સામાં નાબાર્ડ દ્વારા બનાવેલ મોડેલ

ઓપરેશનલ પ્રોસિજર (MOP) પ્રમાણે દાવાઓના ચુકવણા માટે બેંકે બોર્ડ માન્ય પોલીસી બનાવેલ છે અને તે અનુસાર કાર્યવાહી કરવાની રહશે. (સર્ક્યુલર નં. એકા/૧૬-૦૮ તારીખ ૦૫/૦૭/૨૦૦૮) (એને.A)

5.2.2 બેન્કિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ 1949, ની કલમ 45ZC થી 45ZFની જોગવાઈઓ તથા બેન્કિંગ કંપનીઓ (નામાંકન) નિયમો 1985/સહકારી બેન્કો (નામાંકન) નિયમો 1985, અને ભારતીય કરાર અધિનિયમ (ઇન્ડીયન કોન્ટ્રકટ એક્ટ) અને ભારતીય ઉત્તરાધિકાર અધિનિયમ(ઇન્ડીયન સકસેશન એક્ટ) ની સંબંધિત જોગવાઈઓ અનુસાર સેફ ડીપોઝીટ લોકર્સ / સેફ કસ્ટડી આર્ટીકલ ની સામગ્રીને નોમીનીને સોપવા તથા અન્ય વ્યક્તિઓના દાવાઓની રજૂઆત સામે રક્ષણ મેળવવા માટે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરેલ પોલીસી પ્રમાણે કાર્યવાહી કરવાની રહેશે

5.2.3 સેફ કસ્ટડીમાં મુકેલા આર્ટીકલ્સ અને લોકર્સની સામગ્રી વાસ્તવિક નોમિનીને પરત કરવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે, તેમજ મૃત્યુના પુરાવાને ચકાસવા માટે, શાખાએ હેડ ઓફિસ દ્વારા બનાવેલ ફોર્મેટ્સ નો ઉપયોગ કરવાનો રહેશે.

5.2.4 **દાવાની પતાવટ માટે સમય મર્યાદા:** શાખાએ લોકર ભાડે લેનારાઓના મૃત્યુંના કેસમાં દાવાઓની પતાવટ વધુમાં વધુ ૧૫ દિવસની અવધિમાં કરવાની રહેશે જે દાવાની પ્રાપ્તિની તારીખ ડીપોઝીટરના મૃત્યુના પુરાવા રજુ કર્યાના અને બેંકના સંતોષ માટે નોમિનેશનના સંદર્ભમાં દાવેદાર(ઓ) ની યોગ્ય ઓળખને આધિન રહેશે.

5.2.5 બેન્કે, બોર્ડની એક્ઝીક્યુટીવ કમિટીને, નિયમિત ધોરણે, લોકર-ભાડે લેનારાઓ / સેફ કસ્ટડી આર્ટીકલ ખાતાઓના મૃતકના કિસ્સાઓમાં નિયત અવધિથી વધુ બાકી હોય તેવા દાવાઓની સંખ્યાની વિગતોની તેના કારણો સાથે જાણ કરવાની રહેશે. બેન્કોના અધિકારીઓની સબ કમિટી દાવાઓના ચુકવણાની સમીક્ષા કરશે અને સુનાવણી કરશે તથા દાવાઓમાં જો કોર્ટ સમક્ષ કોઈ મુકદ્દમા બાકી ન હોય અથવા નોમિનેશનના સંદર્ભમાં સાચા દાવેદારને ઓળખવામાં કોઈ મુશ્કેલી ન આવતી હોય તો શક્ય તેટલી વહેલી તકે નિકાલ થાય તે સુનિશ્ચિત કરશે.

5.3 એસેસ ટુ આર્ટીકલ્સ ઓફ સેફ ડિપોઝિટ લોકર / સેફ કસ્ટડી આર્ટીકલ પરત કરવા

5.3.1 જો માત્ર એક વ્યક્તિ દ્વારા લોકર ભાડે રાખેલ હોય અને તેમાં નોમીનેશન કરાવેલ હોય તો , તેના મૃત્યુના કિસ્સામાં, મૃત્યુ પ્રમાણપત્રની ચકાસણી કર્યા પછી અને આવેલ વ્યક્તિની (નોમિનીની) ઓળખ અને ખરાઈ કર્યા બાદ લોકર માં રહેલ સમાવિષ્ટો નિર્ધારિત રીતે ઇન્વેન્ટરી બનાવી નોમીનીને સુપ્રત કરી શકાશે. જો લોકર સંયુક્ત હસ્તાક્ષરો હેઠળ ચલાવવા માટેની સૂચનાઓ સાથે સંયુક્ત રીતે ભાડે આપવામાં આવેલ હોય અને લોકર ભાડે લેનાર (ઓ) કોઈપણ અન્ય વ્યક્તિ (ઓ) ને નોમિનેટ કરે છે, જો લોકર ભાડે લેનારામાંથી કોઈનું મૃત્યુ થાય તો શાખાએ સૂચિબદ્ધ રીતે ઇન્વેન્ટરી બનાવ્યા પછી સરવાઈવર(ઓ) અને નોમિની (ઓ) ને સંયુક્ત રીતે સમાવિષ્ટો પરત કરવાના રહેશે. જો લોકર સર્વાઈવરશીપ ક્લોઝ સાથે સંયુક્ત રીતે ભાડે આપવામાં આવેલ હોય અને ભાડે રાખનારાઓએ મેન્ડેટ આપેલ હોય કે લોકરની ઍક્સેસ "either or

survivor", "anyone or survivor" અથવા "former or survivor" અથવા બેંકિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ 1949, પ્રમાણે સર્વાઈવરશીપ ના અન્ય ક્લોઝ અનુસાર આપવામાં આપેલ હોય તો બેંક દ્વારા એક અથવા વધુ સંયુક્ત લોકર ભાડે રાખનારાઓના મૃત્યુના કિસ્સામાં આપેલ મેન્ડેટનું પાલન કરવાનું રહેશે.

5.3.2 શાખાએ નોમીની/સરવાઈવર વ્યક્તિને સામગ્રીની એક્સેસ આપતા પહેલા નીચેની બાબતોની ખાતરી કરવી :

(i) યોગ્ય દસ્તાવેજી પુરાવા મેળવીને, સરવાઈવર(ઓ) /નોમિની(ઓ) ની ઓળખ અને લોકર હાયરરના મૃત્યુની હકીકત પ્રસ્થાપિત કરવામાં યોગ્ય કાળજી અને સાવધાની રાખવી;

(ii) મૃતકના લોકરના એક્સેસ બાબતે કોર્ટ/કોઈ અન્ય ફોરમ તરફથી કોઈ આદેશ અથવા નિર્દેશ થયેલ છે કે કેમ તે જાણી લેવા પર્યાપ્ત પ્રયત્નો કરવા.

(iii) સરવાઈવર(ઓ)/નોમીની(ઓ) ને સ્પષ્ટ રીતે જાણ કરવી કે લોકર/સેફ કસ્ટડી આર્ટીકલની એક્સેસ તેમને લોકર ભાડે રાખનારા મૃતકના કાનૂની વારસદારોના ટ્રસ્ટી તરીકે આપવામાં આવે છે, એટલે કે તેમને આપવામાં આવતી એક્સેસ મૃતકના કાનૂની વારસદારોના અધિકાર અથવા દાવાઓને આધીન રહેશે.

શાખાની સેફ કસ્ટડીમાં મૂકવામાં આવેલા આર્ટીકલ્સ પરત કરવા માટે આજ પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે.

5.3.3 શાખાએ સુનિશ્ચિત કરવાનું છે, કે સગીર નોમિની વતી જો કોઈ વ્યક્તિ લોકરની વસ્તુઓ પાછી લેવાની માંગણી કરે, તો આવી વ્યક્તિ, સગીર વતી લોકરની વસ્તુઓ લેવા માટે કાયદાકીય રીતે સક્ષમ હોવી જોઈએ. વધુમાં, શાખાએ બે સ્વતંત્ર સાક્ષીઓ, તથા શાખાના લોકરના કસ્ટોડીયન ન હોય તેવા અધિકારી તથા નોમીની અથવા તો સગીર નોમીની વતી નિયુક્ત કરાયેલ વ્યક્તિ ની હાજરીમાં લોકરના તમામ આર્ટીકલ્સની ઈન્વેન્ટરી તૈયાર કરવાની રહેશે.

5.3.4 શાખાએ નોમિનેટેડ(દાવેદાર) અથવા સગીર વતી આર્ટીકલ મેળવવા માટે સક્ષમ વ્યક્તિ પાસેથી એક અલગ સ્ટેટમેન્ટ મેળવવા નું રહેશે, કે "લોકર અથવા શાખાની ની સેફ કસ્ટડીમાંની તમામ સામગ્રી, તેમને પ્રાપ્ત થઈ ગઈ છે અને લોકર હવે સંપૂર્ણ રીતે ખાલી છે તથા શાખા કોઈ અન્ય ગ્રાહકને ધારાધોરણ મુજબ આ લોકર ફાળવે એમાં અમને કોઈ વાંધો નથી.

5.3.5 લોકર હાયરર / સેફ કસ્ટડી આર્ટીકલના ડીપોઝીટરના મૃત્યુંના કેસમાં સરવાઈવર(ઓ) / નોમીની(ઓ) ને એક્સેસ આપતી વખતે, શાખાએ ઉત્તરાધિકાર પ્રમાણપત્ર(સકસેશન સર્ટીફીકેટ), વહીવટ પત્ર (લેટર ઓફ એડ્મીનીસ્ટેશન) અથવા પ્રોબેટ, સ્યોરીટી અથવા કોઈ બોન્ડ વગેરે બતાવવા પર આગ્રહ કરવાનું ટાળવું, સિવાય કે નોમિનેશનમાં કોઈ વિસંગતતા હોય. આ સંદર્ભમાં, શાખાઓએ પેરા 5.3.2 હેઠળ ની સૂચનાઓ પ્રમાણે કાર્યવાહી કરવી.

5.3.6 જો લોકર ભાડે રાખનાર વ્યક્તિએ કોઈ નામાંકન કર્યું ન હોય અથવા જ્યાં સંયુક્ત ભાડે આપનારાઓએ કોઈ પણ

આદેશ(મેન્ડેટ) આપ્યો ન હોય કે એક અથવા વધુ સરવાઈવર ને એક્સેસ આપવો, અને ભાડે રાખનારનું મૃત્યું થાય તો શાખાએ મૃતકના કાનૂની વારસદાર/મૃતક લોકર ભાડૂઆતના કાનૂની પ્રતિનિધિને એક્સેસ આપવાની સુવિધા માટે બોર્ડ દ્વારા માન્ય પોલીસી ને અપનાવવાની રહેશે. આ સંદર્ભમાં, શાખા પેરા 5.3.2 હેઠળ ની સૂચનાઓ અનુસાર કાર્યવાહી કરવાની રહેશે.

ભાગ 6: લોકર ડિસ્ચાર્જ કરી વસ્તુઓ પરત આપવી

6. લોકરની મૂળ ચાવી અથવા પાસવર્ડનો ઉપયોગ કર્યા વગર લોકર ખોલવાના સંજોગો નીચે પ્રમાણેમાંથી કોઈ પણ એક હોઈ શકે છે.

(i) જો ભાડુઆત ચાવી ખોઈ નાખે અને પોતાના ખર્ચે લોકર ખોલવાની વિનંતી કરે; અથવા

(ii) જો સરકારી એન્ફોર્સમેન્ટ એજન્સીઓએ લોકર જપ્ત કરવા માટે કોર્ટ અથવા યોગ્ય સક્ષમ અધિકારીના આદેશ સાથે બેંકનો સંપર્ક કર્યો હોય અને લોકર્સના એક્સેસ માટે વિનંતી કરી હોય; અથવા

(iii) જો બેંકને એવું લાગે કે લોકર પાછું લેવાની જરૂર છે કારણ કે લોકર ભાડે રાખનાર સહકાર નથી આપતા અથવા લોકર કરારના નિયમો અને શરતોનું પાલન નથી કરતા.

સંબંધિત કાનૂની અને કરારની જોગવાઈઓને ધ્યાનમાં રાખીને તમામ સંભવિત પરિસ્થિતિઓ માટે લોકર્સ તોડવા માટે શાખા પાસે સ્ટાન્ડર્ડ ઓપરેટિંગ પ્રોસિજર (એસઓપી) સાથે સ્પષ્ટ બોર્ડ માન્ય પોલીસી આ સાથે સામેલ છે.

6.1 ગ્રાહકની વિનંતી પર લોકર સામગ્રીનું ડિસ્ચાર્જ

6.1.1 જો લોકર-ભાડે રાખનાર, બેંક દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલ લોકરની ચાવી ખોઈ નાખે, તો ગ્રાહક (લોકર ભાડે લેનાર) એ તાત્કાલિક બેંકને જાણ કરવાની રહેશે. શાખાએ ગ્રાહક પાસેથી એવી બાંહેધરી પણ મેળવવી કે ભવિષ્યમાં જો ખોવાયેલી ચાવી મળશે તો તે શાખાને સોંપી દેશે. લોકર ખોલવા, લોક બદલવા અને ખોવાયેલી ચાવી બદલવા માટેનો તમામ ચાર્જીસ અને ખર્ચ ભાડે લેનાર પાસેથી વસૂલવામાં આવશે. ખોવાયેલી ચાવીઓ બદલવા માટે લાગુ પડતો ચાર્જ / નવો પાસવર્ડ ઇશ્યૂ કરવા માટે નો ચાર્જ લોકર ભાડે રાખનારને જણાવવાનો રહેશે.

6.1.2 શાખા અથવા બેન્કના અધિકૃત ટેકનિશિયન દ્વારા ભાડે રાખનારની યોગ્ય ઓળખ કર્યા પછી, લોકરની ચાવી ખોવાયાની હકીકતની યોગ્ય નોંધ અને લોકર તોડવા માટે ગ્રાહક દ્વારા લેખિત અરજી મેળવ્યા પછી જ લોકર ખોલવાની પ્રક્રિયા હાથ ધરવામાં આવેશે.

6.1.3 આ કામગીરી ગ્રાહક અને બેંકના અધિકૃત અધિકારીની હાજરીમાં કરવામાં આવશે. લોકર તોડતી વખતે સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે કે બાજુના લોકર્સ આવા કોઈપણ ઓપરેશનથી પ્રભાવિત ન થાય અને બ્રેક-ઓપન અથવા રિસ્ટોરેશન પ્રક્રિયા દરમિયાન લોકર-ભાડે રાખનાર સિવાય અન્ય કોઈ વ્યક્તિને લોકર્સની સામગ્રી ખુલ્લી જોવા ન મળે.

6.2 કોઈપણ લો એન્ફોર્સમેન્ટ ઓથોરિટી દ્વારા લોકર અને બેંકની સેફ કસ્ટડીમાંના કન્ટેન્ટ નું એટેચમેન્ટ

6.2.1 કોર્ટના આદેશ હેઠળ કામ કરતી એજન્સી અથવા કોઇપણ સક્ષમ એજન્સી કે જે આવા હુકમ કરવાની સત્તા ધરાવે છે તે જયારે ગ્રાહકના લોકરમાં સમાવિષ્ટ સામગ્રીની રીકવરીનો આદેશ કરે ત્યારે શાખા દ્વારા આવા આદેશોના પાલન અને અમલીકરણમાં સહકાર આપવાનો રહેશે.

6.2.2 શાખાના સેફ કસ્ટડીમાં લોકર અથવા સેફ કસ્ટડી આર્ટીકલમાં સમાવિષ્ટોને એટેચ કરવા અને/અથવા રીકવરી કરવા માટે મેળવેલા ઓર્ડર અને તેની સાથે જોડાયેલા દસ્તાવેજો શાખાએ ચોકસાઈ અને ખરાઈ કરવાની રહેશે. ગ્રાહક (લોકર-ભાડે લેનાર) ને પત્ર દ્વારા તેમજ ઇમેઇલ/એસએમએસ દ્વારા રજિસ્ટર્ડ ઇમેઇલ આઇડી/મોબાઇલ ફોન નંબર પર જાણ કરવાની રહેશે કે સરકારી સત્તાવાળાઓએ એટેચમેન્ટ અને રીકવરી અથવા લોકર જપ્ત કરવા માટે સંપર્ક કર્યો છે. ઓથોરિટી દ્વારા જપ્ત કરાયેલા લોકર અને આર્ટીકલ્સની સામગ્રીની સૂચિ સરકારી સત્તાવાળાઓ, બે સ્વતંત્ર સાક્ષીઓ અને બેંકના અધિકારીની હાજરીમાં તૈયાર કરવામાં આવશે અને બધા દ્વારા સહી કરવામાં આવશે. ઇન્વેન્ટરીની એક નકલ ગ્રાહકને બેંકના રેકોર્ડમાં ઉપલબ્ધ સરનામાં પર મોકલી આપવાની છે અથવા ગ્રાહકને રુબરુમાં પણ સોંપી શકશે.

6.2.3 જ્યાં પણ કાયદેસર રીતે માન્ય હોય ત્યાં શાખા બ્રેક-ઓપન પ્રક્રિયા અને ઈન્વેન્ટરીની આકારણીનું વિડિયો રેકોર્ડિંગ પણ કરે, અને ભવિષ્યમાં કોઈ પણ વિવાદ અથવા કોર્ટ કે છેતરપિંડીના કેસમાં પુરાવા તરીકે વિડીયોને સાચવવાનો રહેશે.

6.3 લોકર ભાડું ન ચૂકવવાને કારણે શાખા દ્વારા લોકર સામગ્રીનું ડિસ્ચાર્જ

6.3.1 જો ગ્રાહક દ્વારા સતત ત્રણ વર્ષ સુધી ભાડું ચૂકવવામાં ન આવ્યું હોય તો શાખાને યોગ્ય પ્રક્રિયાને અનુસરીને કોઈપણ લોકર તોડવાનો અધિકાર છે. શાખાએ લોકર તોડતા પહેલા લોકર-ભાડે લેનારને યોગ્ય સમય પહેલા સૂચિત કરવાનું રહેશે અને તેને/તેણી દ્વારા જમા કરાયેલ આર્ટીકલ્સ ઉપાડવાની વાજબી તક આપનાની રહેશે.

6.3.2 લોકર તોડતા પહેલા, શાખાએ લોકર-ભાડે લેનારને પત્ર દ્વારા અને રજિસ્ટર્ડ ઇમેઇલ આઇડી અને મોબાઇલ ફોન નંબર પર ઇમેઇલ અને એસએમએસ દ્વારા યોગ્ય નોટિસ આપવાની રહેશે. જો પત્ર ડિલિવર થયા વગર પરત આવે અથવા લોકર-ભાડે રાખનારને શોધી ન શકાય, તો શાખા લોકર-ભાડે રાખનાર અથવા અન્ય કોઈ વ્યક્તિ (કે જેનો લોકરમાની વસ્તુઓ પર હક્ક કે દાવો હોય) તેને વ્યાજબી સમય આપતા બે દૈનિક અખબારમાં (એક અંગ્રેજીમાં અને બીજી સ્થાનિક ભાષામાં) જાહેર નોટિસ બહાર પાડશે. શાખાના/બેંકના અધિકારી અને બે સ્વતંત્ર સાક્ષીઓની હાજરીમાં લોકરને તોડવામાં આવશે. ઇલેક્ટ્રોનિકલી સંચાલિત લોકર (સ્માર્ટ વોલ્ટ સહિત) ના કિસ્સામાં, લોકર ખોલવા માટે 'વોલ્ટ એડમિનિસ્ટ્રેટર' પાસવર્ડનો ઉપયોગ વરિષ્ઠ અધિકારીને સોંપવામાં આવશે અને એક્સેસનું સંપૂર્ણ રેકોર્ડ સાચવવામાં આવશે. ભવિષ્યમાં કોઈ વિવાદ અથવા કોર્ટ કેસમાં પુરાવા મળી શકે તે માટે શાખાએ ઈન્વેન્ટરી એસેસમેન્ટ સાથે બ્રેક-ઓપન પ્રક્રિયાનો વીડિયો રેકોર્ડ કરશે અને તેને સુરક્ષિત રાખશે અને સાચવશે. શાખાએ એ પણ સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે કે લોકર તોડવાની વિગતો લોકર

રજિસ્ટર સિવાય સીબીએસ અથવા આરબીઆઈ દ્વારા જારી કરાયેલ સાયબર સિક્યુરિટી ફ્રેમવર્ક સાથે સુસંગત અન્ય કોઈ કોમ્પ્યુટરાઈઝડ સિસ્ટમમાં સચવાયેલ હોવી જોઈએ, લોકર તોડ્યા બાદ, ગ્રાહક દાવો ન કરે ત્યાં સુધી સામગ્રીને સીલબંધ પરબિડીયામાં ફાયરપ્રૂફ સેફની અંદર વિગતવાર ઈન્વેન્ટરી સાથે રાખવાની રહેશે. ફાયરપ્રૂફ સેફની એક્સેસનો રેકોર્ડ હંમેશા જાળવવાનો રહેશે. લોકરની સામગ્રી પરત કરતી વખતે, બેંક ભવિષ્યમાં કોઈ વિવાદ ઉભો ન થાય તે માટે, ઈન્વેન્ટરી સૂચિમાં ગ્રાહકની સહી મેળવી લેવી.

6.3.3 શાખાએ સુનિશ્ચિત કરવું કે લોકર ખોલ્યા પછી અને દાવાઓના સમાધાન દરમિયાન તૈયાર કરેલી ઈન્વેન્ટરી યોગ્ય પરફોરમામાં દર્શાવેલ હોવી જોઈએ. વધુમાં, શાખા જ્યારે નોમિની (ઓ)/ અને સરવાઈવર ને સેફ કસ્ટડી માટે તેમની પાસે રહેલ સીલબંધ / બંધ પેકેટો પરત કરશે ત્યારે આવા સીલબંધ / બંધ પેકેટો કાયદાકીય રીતે જરૂરી ના હોય તો ખોલશે નહીં.

6.4 જો લોકર લાંબા સમય સુધી નિષ્ક્રિય રહે તો લોકરમાં રહેલ વસ્તુઓનું ડિસ્ચાર્જ કરવા બાબત

6.4.1 જો લોકર સાત વર્ષના સમયગાળા માટે નિષ્ક્રિય રહે અને લોકર-ભાડે રાખનારને શોધી શકાય નહીં, ભલે નિયમિતપણે ભાડું ચૂકવવામાં આવતું હોય, તો પણ શાખા લોકરની વિષયવસ્તુ તેમના નોમિની/કાનૂની વારસદારને હસ્તાંતરિત કરવા અથવા તેનો નિકાલ કરવા માટે સ્વતંત્ર રહેશે. લોકર તોડતા પહેલા શાખા ઉપરોક્ત ફકરા 6.3.2 અને 6.3.3 માં જણાવ્યા મુજબની પ્રક્રિયાનું પાલન કરશે.

6.4.2 બેન્ક દ્વારા, લોકર લાંબા સમયગાળા માટે ઓપરેટ ન થાય તેવી સ્થિતિમાં ગ્રાહક સાથે કરવામાં આવતા લોકર કરારમાં યોગ્ય શરતો દાખલ કરવાની રહેશે. લોકર કાર્યરત ન હોય અને લોકર બેંક દ્વારા ખોલવામાં આવે ત્યારે કાયદા અનુસાર અને રિઝર્વ બેંક દ્વારા બહાર પાડવામાં આવેલી સૂચનાઓ અનુસાર બેન્કની જવાબદારી રહેતી નથી તેવી એક કલમ લોકર કરારમાં સામેલ કરી શકાય.

ભાગ 7: <u>વળતરની પોલીસી (કમ્પંશેશન પોલીસી) / બેંક માટે જવાબદારી</u>

7. બેંકની જવાબદારી

બેન્કે લોકરની જાળવણી અને સંચાલનમાં યોગ્ય ડ્યુ-ડીલીજન્સ ની કાળજી રાખવાની છે. બેન્કની ફરજમાં, લોકર સિસ્ટમની યોગ્ય કામગીરી સુનિશ્ચિત કરવી, લોકર્સમાં અનધિકૃત પ્રવેશ સામે રક્ષણ અને ચોરી અને લૂંટ સામે યોગ્ય રક્ષણ પૂરું પાડવાનો સમાવેશ થાય છે. વધુમાં, બેન્ક, લૂંટ, ચોરી અને ઘરફોડ ચોરીના કિસ્સાઓ વિશે જરૂરીયાતોની જાણ કરવા માટે છેતરપિંડી પરના મુખ્ય નિર્દેશોનું પાલન કરશે. આ બાબતે બેંક દ્વારા અથવા તેના સ્ટાફ દ્વારા દાખવવામાં આવેલ બેદરકારીના કારણે ગ્રાહકોને થયેલ નુકશાનની ભરપાઈ આ પોલીસીના બિંદુ ૭.૨ પ્રમાણે રહેશે.

7.1 <u>ભૂકંપ, પૂર, વાવાઝોડું, વીજળી વગેરે જેવી કુદરતી આફતો અથવા ગ્રાહકની બેદરકારીને કારણે થતી નુકશાની માં બેંકોની જવાબદારી</u>

કુદરતી આફતો અથવા ભૂકંપ, પૂર, વીજળી અને વાવાઝોડા જેવી કુદરતી હોનારતો અથવા ગ્રાહકની બેદરકારીને કારણે થતા કોઈપણ કૃત્યથી ઉદભવેલા લોકરની સામગ્રીના નુકસાન માટે શાખા/બેંક જવાબદાર રહેશે નહીં. જો કે, શાખા દ્વારા તેમના લોકર સિસ્ટમોની યોગ્ય કાળજી લેવાની રહેશે જેથી તેમના પરિસરને આવી આપત્તિઓથી સુરક્ષિત રાખી શકાય.

7.2 <u>આગ, ચોરી, ઘરફોડ ચોરી, લૂંટ, મકાન ધરાશાયી થવું અથવા બેંકના કર્મચારીઓ દ્વારા કરવામાં આવેલી છેતરપિંડીના કિસ્સામાં બેંકની જવાબદારી</u>

જ્યાં સેફ ડીપોઝીટ વોલ્ટ/લોકર રાખેલ હોય તે જગ્યાની સલામતી અને સલામતી માટે તમામ પગલાં લેવાની જવાબદારી બેન્કની છે. બેન્કની બેદરકારીને કારણે તે જગ્યામાં આગ, ચોરી/ ઘરફોડ/ લૂંટ, કે ઇમારત ધરાશાયી જેવી ઘટનાઓ ન થાય તે સુનિશ્ચિત કરવાની જવાબદારી બેન્કની છે. કારણ કે ઉપરના કિસ્સાઓમાં ગ્રાહકોના લોકરની સામગ્રીના નુકશાન માટે બેંક જવાબદાર નથી તેવો બચાવ બેંક કરી શક્તિ નથી. **<u>બેંકના કર્મચારી (કર્મચારીઓ) દ્વારા કરવામાં આવેલી છેતરપિંડી માટે, બેંકોની જવાબદારી સેફ ડિપોઝિટ લોકરના પ્રવર્તમાન વાર્ષિક ભાડાની સો ગણી રહશે.</u>**

<u>ભાગ- 8: જોખમ વ્યવસ્થાપન (રિસ્ક મેનેજમેન્ટ), પારદર્શિતા અને ગ્રાહક માર્ગદર્શન</u>

8.1 <u>શાખા વીમા પોલીસી</u>

બેન્કે, લૂંટ, આગ, કુદરતી આફતો, શાખાના સ્થાનાંતરણ/મર્જર વગેરે જેવી ઘટનાઓના કારણે લોકરને થતા નુકશાન ને ઘટાડવા માટે શાખાની વીમા પોલિસી લેવાની રહેશે.

8.2 <u>ગ્રાહક દ્વારા લોકર સામગ્રીનો વીમો</u>

બેંકના લોકર કરારમાં સ્પષ્ટતા કરેલ છે કે બેંક દ્વારા લોકરની વિષયવસ્તુઓનો અથવા ગ્રાહક દ્વારા લોકરમાંથી કાઢવામાં આવેલા અથવા તેમાં મુકવામાં આવેલા કોઈપણ આર્ટીકલનો રેકોર્ડ રખાતો નથી માટે કોઈ પણ સંજોગોમાં લોકરનાં સમાવિષ્ટોનો વીમો લેવાની કોઈપણ જવાબદારી બેન્કની નથી. આથી લોકરમાં રાખેલ ચીજ વસ્તુઓના વીમા માટે બેન્કે કોઈ પણ સંજોગોમાં સીધી કે આડકતરી રીતે કોઈ પણ વીમા ની પ્રોડક્ટ તેના લોકર હાયરર્સને ઓફર કરવી નહી.

8.3 ગ્રાહક માર્ગદર્શન અને પ્રચાર

8.3.1 બેન્કે તમામ નિયમો અને શરતો તથા સ્ટાન્ડર્ડ ઓપરેટિંગ પ્રોસિજર (એસઓપી) ને બેન્કની વેબસાઇટ પર વિવિધ પાસાઓ અને/અથવા શાખાઓ પર (જો સત્તાવાર વેબસાઇટ ઉપલબ્ધ ન હોય તો) જ્યાં બેંક દ્વારા લોકર સુવિધા પૂરી પાડવામાં આવી રહી છે ત્યાં મોડેલ લોકર કરાર દર્શાવવાનો રહેશે. બેંક એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ગ્રાહકોને તે સુવિધાઓ મેળવવા માટે બેંકના નિયમો અને શરતોથી વાકેફ રહે.

8.3.2 બેંક ને પોતાની વેબસાઇટ પર સેફ ડિપોઝિટ લોકર અને સેફ કસ્ટડી આર્ટીકલ્સ માટે તમામ પ્રકારના ચાર્જ ની અપડેટ કરેલી માહિતી મુકવાની રહેશે.

8.3.3 બેન્કે પોતાની વેબસાઇટ પર, લોકર ભાડે લેનાર ના મૃત્યું બાદ નોમીની(ઓ) / સરવાઈવર (ઓ) / કાનૂની વારસદારને લોકર / સેફ કસ્ટડી આર્ટીકલ ની એક્સેસ આપવા માટે મૂકવામાં આવેલી પોલીસી / પ્રક્રિયાઓ સાથેની સૂચનાઓ મૂકવાની રહેશે. વધુમાં, તેની એક મુદ્રિત નકલ નોમિની (ઓ) / સરવાઈવર (ઓ) / કાનૂની વારસદારને પણ આપવામાં આવશે.

8.4 બોર્ડે મંજૂર કરેલી પોલીસી અને એસ.ઓ.પી. (સ્ટાન્ડરડ ઓપરેટીંગ પ્રોસીજર)

બેંક અહીં ઉલ્લેખિત સુધારેલી સૂચનાઓ અનુસાર સેફ ડીપોઝીટ લોકર સુવિધા/સેફ કસ્ટડી આર્ટીકલ પર વ્યાપક સુધારેલ પોલીસી અને એસઓપી બનાવી, તેને બોર્ડ દ્વારા એપ્રુવ કરાવી અમલ કરવાનો રહેશે.

ANNEX-1

ક્રમ નં	નામ	સરનામું મો.નં. સાથે	અરજીની તારીખ	વેઈટીગ નં